



**GOVERNO DO ESTADO DO PIAUÍ  
UNIVERSIDADE ESTADUAL DO PIAUÍ – UESPI  
CAMPUS PROFESSOR ANTÔNIO GIOVANI ALVES DE SOUSA  
CURSO DE DIREITO**



**THAMIRES MENEZES DE LOIOLA**

**FRAUDES BANCÁRIAS: ANÁLISE DAS PRÁTICAS DE COBRANÇAS INDEVIDAS  
EM EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS REALIZADOS CONTRA O PÚBLICO IDOSO**

**Piripiri - PI  
2024**

**THAMIRES MENEZES DE LOIOLA**

**FRAUDES BANCÁRIAS: ANÁLISE DAS PRÁTICAS DE COBRANÇAS INDEVIDAS  
EM EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS REALIZADOS CONTRA O PÚBLICO IDOSO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à como  
requisito para conclusão do curso de Direito pela  
Universidade Estadual do Piauí – UESPI.

Orientador(a): Prof<sup>o</sup> Hilziane Brito.

**Piripiri - PI  
2024**

## RESUMO

O presente estudo tem como objetivo abordar os problemas decorrentes das práticas abusivas relacionadas a contratos de empréstimos fraudulentos direcionados a consumidores idosos. A ampla gama de estratégias empregadas por bancos e instituições financeiras para persuadir e conceder empréstimos sem o consentimento dos consumidores é notável e preocupante. Tal conduta não apenas viola os direitos dos consumidores, mas também demonstra uma clara falta de ética, priorizando lucros às custas da confiança e vulnerabilidade dos clientes, especialmente os idosos. Tendo em vista as práticas abusivas por parte das instituições financeiras frente ao consumidor idoso, este trabalho pesquisa formas de combater os prejuízos causados e promover a paz para essa população tão vulnerável. Para tanto, é fundamental avaliar os direitos fundamentais dos consumidores idosos, apontar as práticas abusivas cometidas por instituições financeiras e demonstrar o vazamento de informações pessoais por parte do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS). Nesse contexto, a pesquisa realiza um estudo descritivo sobre a percepção dos idosos em relação às relações de consumo, especialmente na modalidade de empréstimos consignados não autorizados e descontados diretamente do benefício previdenciário. Os idosos, dadas suas vulnerabilidades e limitações no acesso à informação, são alvos frequentes dessas práticas abusivas. Este estudo foca em fraudes bancárias e cobranças indevidas, utilizando uma metodologia hipotético-dedutiva. Para isso, foram aplicadas técnicas como revisão bibliográfica, análise de jurisprudência, levantamento documental e consulta a artigos online, compondo uma abordagem multifacetada que reforça o caráter exploratório e prático da pesquisa. Este trabalho também se propõe a contribuir significativamente para o campo do Direito do Consumidor, com foco na proteção dos direitos dos idosos. Através de uma interpretação detalhada dos dados coletados, o estudo ressalta a necessidade de combater condutas abusivas na oferta de crédito e fraudes direcionadas a idosos. Conclui-se que é imperativo que o sistema judiciário intervenha de maneira eficaz, punindo bancos e instituições financeiras que pratiquem atos fraudulentos. Medidas como a condenação adequada e a implementação de políticas preventivas são essenciais para garantir o respeito aos direitos dos idosos.

**Palavras-chave:** Consumidor, Idoso, Vulnerabilidade, Fraudes, Empréstimo Consignado.

## ABSTRACT

This study aims to address the issues arising from abusive practices related to fraudulent loan contracts directed at elderly consumers. The wide range of strategies employed by banks and financial institutions to persuade and grant loans without the consumers' consent is both notable and alarming. Such practices not only violate consumer rights but also reveal a clear lack of ethics, prioritizing profits at the expense of trust and the vulnerability of clients, especially the elderly. Considering the abusive practices of financial institutions against elderly consumers, this work investigates ways to mitigate the harm caused and promote peace for this vulnerable population. To achieve this, it is crucial to assess the fundamental rights of elderly consumers, identify the abusive practices committed by financial institutions, and expose the leakage of personal information by the National Social Security Institute (INSS). In this context, the research conducts a descriptive study on the perception of elderly individuals regarding consumer relations, particularly in cases of unauthorized payroll-deducted loans directly withdrawn from their social security benefits. Elderly individuals, given their vulnerabilities and limited access to information, are frequent targets of such abusive practices. This study focuses on bank fraud and undue charges, employing a hypothetical-deductive methodology. Techniques such as bibliographic reviews, jurisprudence analysis, document collection, and online article consultations were used, forming a multifaceted approach that emphasizes the exploratory and practical nature of the research. This work also aims to significantly contribute to the field of Consumer Law, focusing on the protection of elderly consumers' rights. Through a detailed interpretation of the collected data, the study underscores the necessity of combating abusive credit offers and fraud targeting elderly consumers. The study concludes that it is imperative for the judicial system to intervene effectively, punishing banks and financial institutions that engage in fraudulent practices. Measures such as appropriate penalties and the implementation of preventive policies are essential to ensure respect for the rights of elderly consumers.

**Keywords:** Consumer, Elderly, Vulnerability, Fraud, Payroll-Deducted Loans

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO .....</b>	<b>5</b>
<b>2. CONTEXTO HISTÓRICO DAS RELAÇÕES CONTRATUAIS. ....</b>	<b>7</b>
<b>2.3 Código de defesa do consumidor CDC .....</b>	<b>10</b>
<b>3. DIREITO FUNDAMENTAL E O CONSUMIDOR IDOSO.....</b>	<b>11</b>
<b>3.1 Direitos fundamentais e proteção ao Público Idoso. ....</b>	<b>11</b>
<b>3.2 Aplicação do Princípio da Proteção Integral para os Idosos .....</b>	<b>15</b>
<b>3.3 Práticas abusivas contra o público idoso.....</b>	<b>19</b>
<b>4. COMBATE A VIOLAÇÃO DOS EMPRÉSTIMOS COM PÚBLICO IDOSO.....</b>	<b>31</b>
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>35</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>37</b>

## 1. INTRODUÇÃO

O Direito do Consumidor desempenha um papel fundamental na defesa dos direitos dos cidadãos, especialmente na proteção de grupos mais vulneráveis, como os idosos. Com o aumento das transações financeiras digitais e a crescente complexidade dos produtos bancários, os idosos têm se tornado alvos frequentes de fraudes bancárias e cobranças indevidas comprometendo sua segurança financeira.

A fraude bancária contra idosos, particularmente em relação a cobranças indevidas e empréstimos consignados não autorizados, tem gerado amplas controvérsias e preocupações no campo do Direito do Consumidor. Apesar de existirem normativas voltadas à proteção desse público, a aplicação prática dessas normas enfrenta barreiras significativas, que dificultam o reconhecimento, a correção e a responsabilização das práticas abusivas. Essas dificuldades levantam questões sobre a eficácia dos mecanismos de proteção, a fiscalização das instituições financeiras e a transparência dos processos envolvendo dados dos beneficiários do INSS.

Diante desse cenário, a presente pesquisa busca responder à seguinte indagação: quais são as principais barreiras enfrentadas pelos idosos para obter proteção contra fraudes bancárias e cobranças indevidas no âmbito do Direito do Consumidor? O objetivo principal do estudo é investigar os obstáculos enfrentados pelos idosos na busca por seus direitos e identificar possíveis lacunas no sistema de proteção ao consumidor, com foco nas práticas abusivas, no vazamento de dados pessoais e nas fraudes relacionadas a empréstimos e cobranças indevidas.

O estudo apresentado está organizado em quatro seções. Na primeira, são destacados as relações de contrato de empréstimos consignados. A segunda seção aborda os direitos fundamentais e as práticas abusivas cometidas por instituições financeiras contra consumidores idosos. A terceira explora o vazamento de informações por parte do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), evidenciando sua contribuição para a vulnerabilidade desse grupo. Por fim, a quarta seção descreve formas de combater o abuso financeiro, com foco na proteção dos idosos.

O procedimento metodológico utilizado incluiu o estudo e interpretação de legislações específicas, como o Estatuto do Idoso e o Código de Defesa do Consumidor, além de análises doutrinárias nos campos constitucional, civil e do consumidor. Para embasar a pesquisa científica, foram consultados materiais impressos, artigos eletrônicos e

sites especializados de órgãos de proteção ao consumidor. Ao final, conclui-se que este trabalho contribui como um recurso adicional para pesquisadores interessados no tema e para aplicadores do Direito, reforçando a importância da proteção dos idosos contra práticas abusivas no âmbito financeiro.

## 2. CONTEXTO HISTÓRICO DAS RELAÇÕES CONTRATUAIS.

Com relação ao desenvolvimento do contrato ao longo da história, desde os primórdios até a modalidade contemporânea do contrato de adesão, destaca-se que não há uma data específica de surgimento do contrato, pois sua ocorrência está intrinsecamente ligada à evolução moral da humanidade. No entanto, a sistematização jurídica do contrato tornou-se mais clara em determinados períodos. Os contratos eram tradicionalmente associados à Roma, especialmente porque foi Gaio quem primeiro categorizou as fontes das obrigações. Contudo, conforme apontado por Pablo Stolze Gagliano e Rodolfo Pamplona Filho, com base na obra de Orlando Gomes (2001), essa ideia é reavaliada sob novas perspectivas “Não é no direito romano que se deve buscar a origem histórica da categoria que hoje se denomina contrato”

O autor destaca que a moderna concepção de contrato, tal como a entendemos hoje, não teve sua origem histórica no Direito Romano. Ele ressalta que, embora o Direito Romano seja uma fonte importante dos sistemas jurídicos ocidentais, nem todos os institutos jurídicos conhecidos atualmente foram desenvolvidos pela primeira vez nessa época.

Orlando Gomes (2001), citando Bonfante, enfatiza que a origem histórica da categoria contratual não deve ser buscada no direito romano. Ele destaca que a moderna concepção de contrato, baseada em um acordo de vontades que cria um vínculo jurídico, não teve sua gênese nos moldes romanos. Essa visão contraria a ideia comum de que o Direito Romano foi o berço de todos os institutos jurídicos conhecidos atualmente. Portanto, Orlando Gomes (2001) destaca a importância de reconhecer que a evolução do conceito jurídico do contrato não se limita às origens romanas, mas é resultado de contribuições de diferentes sociedades, escolas doutrinárias e períodos históricos ao longo do tempo.

Nesse meandro, pode-se afirmar, sem o intuito de estabelecer um período preciso para o surgimento do fenômeno contratual que cada sociedade juridicamente produtiva, bem como cada escola doutrinária, desde os canonistas até os positivistas e jusnaturalistas, contribuíram para o desenvolvimento do conceito jurídico do contrato e de suas formas típicas. Ademais, é importante destacar que o movimento iluminista francês exerceu um papel importante nesse processo, tendo em vista que o iluminismo estabeleceu a vontade racional do ser humano como o fulcro do universo, o que resultou em uma supervalorização da força normativa do contrato, portanto, o movimento levou a uma exaltação fervorosa do princípio do *pacta sunt servanda*, que se tornou uma pedra angular na compreensão e aplicação dos contratos.

A moderna concepção de contrato, como um acordo de vontades que cria um vínculo



jurídico é influenciada pela ideologia individualista típica do regime capitalista de produção. A autonomia privada foi elevada à categoria de dogma, refletindo uma visão antropocêntrica e patrimonialista. Mas, conforme longo dos séculos, diferentes sociedades e escolas doutrinárias contribuíram para o aperfeiçoamento do conceito jurídico do contrato. Segundo Gomes (2004) e Pereira (2014) o movimento iluminista francês valorizou a força normativa do contrato, o que culminou na consagração do princípio do *pacta sunt servanda*. Contudo, a tendência individualista gerou desequilíbrios sociais que foram posteriormente contrabalançados pelo dirigismo contratual no século XX, conforme também discutido por Gagliano e Pamplona Filho (2020), que reafirmou a importância do homem na sociedade.

Atualmente, o princípio da igualdade formal entre as partes contratantes tem sido questionado devido à massificação das relações contratuais, resultando em contratos padronizados e unilateralmente impostos em muitos casos. O contrato de adesão surgido no início do século XX, é uma modalidade em que apenas uma das partes dita o conteúdo do contrato, sem possibilidade de negociação.

Com a posterior inclusão do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) pela medida provisória 1.106/22, mediante autorização, muitas instituições financeiras têm explorado essa modalidade de empréstimo visando principalmente consumidores idosos frequentemente analfabetos ou com baixa alfabetização funcional. Essa prática resulta em contratações fraudulentas de empréstimos consignados, expondo os consumidores idosos a práticas abusivas que podem levar ao endividamento. Em conformidade com o CDC e a Convenção Interamericana de Proteção aos Direitos Humanos dos Idosos, reconhece-se a vulnerabilidade desses consumidores, justificando a necessidade de análise e proteção para evitar mais fraudes.

## 2.1 O que é uma relação contratual?

O contrato é um acordo de vontades entre duas ou mais partes, que estabelece direitos e obrigações reciprocamente vinculantes. Por meio do contrato, as partes definem as condições em que se comprometem a realizar determinadas prestações, como pagar um preço, entregar um bem, prestar um serviço ou abster-se de praticar determinado ato. Essas condições podem ser expressas verbalmente, por escrito ou até mesmo implicitamente, desde que haja consentimento mútuo entre as partes.

Um contrato pode ser celebrado para diversos fins, como compra e venda de bens, prestação de serviços ou aluguel de imóveis, entre outros. Para ser considerado válido, ele deve atender aos requisitos legais: capacidade das partes, objeto lícito, possível e determinado, além

de observar as formalidades exigidas pela legislação vigente. Conforme explica Fábio Ulhoa Coelho, o contrato é um “negócio jurídico bilateral ou plurilateral, gerador de obrigações para uma ou todas as partes, às quais correspondem direitos titulados por elas ou por terceiros”.

O contrato, como negócio jurídico, deve cumprir os requisitos estabelecidos pelo artigo 104 do Código Civil para ser considerado válido: capacidade das partes, objeto lícito, possível, determinado ou determinável, e forma prescrita ou não proibida por lei. Pode ser classificado como bilateral (com duas partes contratantes) ou plurilateral (com mais de duas partes), não havendo contrato unilateral, pois pressupõe ao menos duas partes com interesses em comum. Além disso, os contratos geram obrigações que podem ser unilaterais (apenas uma parte tem obrigações, como na doação pura) ou bilaterais (todas as partes têm obrigações, como na compra e venda). As partes podem atribuir direitos e obrigações entre si ou a terceiros, como no seguro de vida.

Os princípios contratuais, essenciais para a estruturação dos contratos, refletem valores sociais e exigem observância ao longo do tempo. Não se limitam uns aos outros e podem coexistir, predominando em diferentes momentos, sem revogação. Na visão clássica, havia três princípios fundamentais: liberdade das partes, força obrigatória dos contratos (*pacta sunt servanda*) e relatividade dos efeitos contratuais. Com as novas perspectivas do direito civil, foram adicionados três novos princípios: boa-fé objetiva, equilíbrio econômico e função social do contrato. Estes princípios, essenciais na contemporaneidade, refletem uma abordagem mais ampla e justa dos contratos.

## 2.2 Contrato de Empréstimos consignados

O crédito surgiu nas sociedades antigas, inicialmente ligado às atividades agrícolas. No Brasil, o mercado financeiro teve início após a Segunda Guerra Mundial, com a criação de instituições financeiras internacionais (COELHO, 2017; PEDREIRA, 2015). Para promover o acesso ao crédito de forma mais acessível, foi instituído no Brasil o crédito consignado pela lei 10.820/2003. Inicialmente, o objetivo era reduzir o endividamento de trabalhadores, beneficiários da previdência social e servidores públicos. Em um país com taxas de juros geralmente altas, essa linha de crédito se tornou popular entre esse grupo, devido às taxas de juros consideravelmente mais baixas em comparação com outras modalidades de empréstimos pessoais. Como aborda Barone e Sader (2008), o crédito consignado deve ser “um tipo de crédito oferecido para os empregados do setor formal e/ou aposentados e pensionistas do INSS, com baixas taxas de juros (...) em que as prestações são descontadas diretamente de seus salários

e/ou aposentadorias e pensões”

Com isso, o autor aborda que este tipo de crédito se distingue das demais modalidades pela forma de pagamento, sendo descontado diretamente nos benefícios dos aposentados. Essas características o diferenciam significativamente de outras formas de empréstimo, especialmente no que diz respeito aos aposentados do INSS. A lei 14.431/2022 aumentou o limite do crédito consignado para aposentados do INSS, mas também aumentou os casos de fraudes cometidas pelas instituições bancárias, principalmente contra idosos.

### 2.3 Código de defesa do consumidor CDC

O Código de Defesa do Consumidor (CDC), instituído pela Lei 8.078/1990, é um marco na legislação brasileira, reconhecendo e protegendo os direitos dos consumidores. Seu principal objetivo é assegurar a proteção desses direitos nas relações de consumo, estabelecendo princípios e regras que visam garantir a segurança, a saúde e a liberdade de escolha dos consumidores.

O CDC apresenta diversas definições de consumidor, conforme os artigos 2º e 29 da referida lei. O artigo 2º define consumidor como "toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final" (BRASIL, 1990). O parágrafo único desse artigo ainda equipara a consumidor a "coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo" (BRASIL, 1990). Já o artigo 29, por sua vez, amplia essa definição, estabelecendo que "para os fins deste Capítulo e do seguinte, equiparam-se a consumidores todas as pessoas, determináveis ou não, expostas às práticas nele previstas" (BRASIL, 1990).

Para garantir o cumprimento desses direitos, existem os órgãos de Proteção e Defesa do Consumidor, conhecidos como PROCON, presentes em diversas regiões do país, tanto em âmbito municipal quanto estadual.

Outrossim, o CDC define o conceito de consumidor de forma ampla, considerando como consumidor tanto pessoas físicas quanto jurídicas que adquirem ou utilizam produtos ou serviços como destinatários finais. Além disso, equipara-se a consumidor qualquer pessoa exposta às práticas previstas no código.

Essa definição de consumidor abrange tanto o consumidor leigo, que adquire produtos ou serviços para uso próprio ou doméstico, quanto outros destinatários finais, considerados vulneráveis nas relações de consumo, independentemente de sua condição de pessoa física ou jurídica.

### **3. DIREITO FUNDAMENTAL E O CONSUMIDOR IDOSO.**

#### **3.1 Direitos fundamentais e proteção ao Público Idoso.**

Atualmente, a pessoa idosa dispõe de maior autonomia e conta com direitos assegurados por lei, os quais devem ser respeitados por toda a sociedade. Para o idoso, viver de forma digna significa ter sua integridade física, mental e emocional plenamente resguardada. Isso exige que ela seja tratada com justiça e respeito, sem distinções ou preconceitos relacionados à sua condição social, econômica ou qualquer outro aspecto. Esse tratamento reafirma sua posição como sujeito de direitos, digno de atenção e cuidado em todas as fases da vida.

No campo jurídico, a vulnerabilidade da pessoa idosa está profundamente vinculada ao princípio da dignidade da pessoa humana, que é um dos pilares fundamentais da Constituição Federal de 1988. Esse princípio orienta a elaboração de normas e políticas públicas que asseguram o respeito às necessidades e especificidades dessa população. A Constituição Federal Brasileira de 1988, juntamente com as leis infraconstitucionais, passaram a utilizar o termo "idoso" para descrever pessoas com idade avançada, em contraste com o termo "velho". Segundo Marco Antônio Vilas Boas, embora quase sinônimos, "velho" carrega uma conotação mais depreciativa, enquanto "idoso" é preferido em contextos mais respeitosos. (BOAS, 2015, p. 13).

Conforme o artigo 1º do Estatuto do Idoso, instituído pela Lei 10.741/2003, "é instituído o Estatuto da Pessoa Idosa, destinado a regular os direitos assegurados às pessoas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos" (BRASIL, 2003). A definição de idade para considerar alguém como idoso varia conforme as diretrizes da Organização Mundial da Saúde (OMS), sugerindo 60 anos em países em desenvolvimento e 65 em países desenvolvidos. Tais critérios são adotados pela Política Nacional do Idoso (PNI) e pelo Estatuto do Idoso, regulado pelas leis 8.842/1994 e 10.741/2003.

A Convenção Interamericana de Proteção aos Direitos dos Idosos define o envelhecimento como um processo gradual que acarreta diversas mudanças físicas, psicológicas e sociais, tornando os idosos mais vulneráveis perante a sociedade. No contexto das relações de consumo, é importante distinguir entre vulnerabilidade e hipervulnerabilidade. A vulnerabilidade, que afeta todos os consumidores, refere-se à capacidade de ser prejudicado ou atacado. Por outro lado, a hipervulnerabilidade, aplicável especialmente aos idosos, ocorre quando a vulnerabilidade é agravada pela idade avançada ou pela falta de conhecimento.

O Código de Defesa do Consumidor reconhece a hipervulnerabilidade em seu artigo 39,

inciso IV, e estabelece medidas específicas para proteger consumidores idosos, crianças, pessoas com transtornos mentais, analfabetos e aqueles com saúde debilitada. A jurisprudência brasileira reconhece a hipervulnerabilidade dos idosos, exigindo maior cuidado por parte dos fornecedores nas relações de consumo. Este grupo é especialmente visado pelas instituições financeiras, devido às suas vulnerabilidades decorrentes do envelhecimento.

Os idosos podem enfrentar dificuldades cognitivas e físicas devido ao envelhecimento, o que os torna mais propensos a serem explorados ou enganados pelos fornecedores. Portanto, é essencial proteger os idosos como consumidores, reconhecendo e abordando sua hipervulnerabilidade de forma adequada. Entre os dispositivos constitucionais mais importantes, os artigos 227 e 230 merecem destaque. O artigo 227 estabelece que a proteção à pessoa idosa é um dever conjunto da família, da sociedade e do Estado. Já o artigo 230 reforça a importância de promover a participação ativa do idoso na comunidade garantindo sua autonomia, qualidade de vida e respeito a seus direitos fundamentais. (BRASIL, 2003) “A família, a sociedade e o Estado têm o dever de amparar as pessoas idosas, assegurando sua participação na comunidade, defendendo sua dignidade e bem-estar e garantindo-lhes o direito à vida”.

Essas garantias não apenas asseguram proteção e cuidado, mas consolidam o compromisso de proporcionar aos idosos condições de vida dignas e seguras, com acesso pleno à saúde, lazer, segurança e moradia. A legislação brasileira. Portanto, reflete uma postura de valorização e respeito ao idoso, reafirmando sua relevância e o dever de ampará-lo em todas as esferas da sociedade.

Nas relações de consumo, o consumidor, considerado a parte mais frágil na dinâmica consumerista, enfrenta vulnerabilidades em relação ao fornecedor. A carência de informações claras e acessíveis é o que justifica a aplicação de princípios fundamentais que visa garantir um consumo mais seguro e consciente, a boa-fé objetiva que assegura padrões éticos nas relações, e a equidade promovendo um equilíbrio entre direitos e obrigações. Além disso, destaca-se a vulnerabilidade técnica, que aborda a falta de conhecimento ou informações adequadas sobre os produtos ou serviços. Esses princípios fornecem a base para uma proteção especial ao consumidor.

Essa necessidade de proteção é ainda mais evidente no caso do consumidor idoso, cuja fragilidade é reconhecida e reforçada pelo Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741/2003), conforme previsto em seus dispositivos específicos. Vejamos:

Art. 1º É instituído o Estatuto do Idoso, destinado a regular os direitos assegurados às pessoas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos.

Art. 2º O idoso goza de todos os direitos fundamentais inerentes à pessoa humana, sem prejuízo da proteção integral de que trata esta Lei, assegurando-lhe, por lei ou por outros meios, todas as oportunidades e facilidades, para preservação de sua saúde física e mental e seu aperfeiçoamento moral, intelectual, espiritual e social, em condições de liberdade e dignidade.

Art. 3º É obrigação da família, da comunidade, da sociedade e do Poder Público assegurar ao idoso, com absoluta prioridade, a efetivação do direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, à cultura, ao esporte, ao lazer, ao trabalho, à cidadania, à liberdade, à dignidade, ao respeito e à convivência familiar e comunitária.

Nesse meandro Freitas Junior (2011) afirma que Idosos são aqueles com idade igual ou superior a 60 anos, sem distinção entre o idoso plenamente capaz, que mantém suas atividades físicas e mentais em pleno funcionamento, e o idoso em situação de senilidade ou incapacidade. Todos são considerados sujeitos protegidos pela legislação específica, conhecida como Estatuto do Idoso. Assim, no âmbito do Direito brasileiro, qualquer pessoa que atinja 60 anos de idade passa a ser reconhecida como idosa para todos os efeitos legais.

O princípio da proteção ao consumidor está claramente estabelecido no artigo 1º da Lei 8.078/1990. (BRASIL, 1990): “Art. 1º O presente código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias”.

Dessa forma, é evidente a necessidade de proteger o consumidor em relação à aquisição de certos produtos e serviços, como, por exemplo, contratos de crédito consignado não autorizados, com descontos diretos no benefício previdenciário, onde há uma total omissão nas relações de consumo, prejudicando especialmente o idoso, que é a parte mais vulnerável nesse cenário.

A proteção do consumidor abrange a garantia dos bens jurídicos fundamentais, assegurando a incolumidade física, que inclui o direito à vida, à saúde e à segurança, em relação aos produtos e serviços oferecidos, assim como os riscos e danos que podem surgir. A incolumidade psíquica, por sua vez, está relacionada à liberdade de escolha e à igualdade nas contratações. Já a incolumidade econômica diz respeito à proteção contra práticas abusivas que possam prejudicar a situação financeira do consumidor.

Dessa maneira, as normas do Código de Defesa do Consumidor devem ser aplicadas com o intuito de equilibrar as relações entre fornecedor e consumidor, estabelecendo um nível de igualdade entre as partes envolvidas.

No que se refere ao Código de Defesa do Consumidor, um dos princípios mais

destacados é o da vulnerabilidade, que reconhece a fragilidade do consumidor em relação ao fornecedor nas relações de consumo. Essa vulnerabilidade não se restringe apenas à dimensão técnica, mas se estende a várias outras áreas, como a jurídica, fática, socioeconômica e informacional. O consumidor, muitas vezes, se encontra em desvantagem devido ao monopólio do fornecedor sobre as informações relativas a produtos ou serviços, além de possuir, na maioria das vezes, uma capacidade econômica inferior.

Segundo Nelson Nery Júnior (1995), a vulnerabilidade decorre da isonomia constitucional, que estabelece o princípio de tratar os desiguais de maneira desigual, respeitando suas desigualdades. De acordo com as lições de Claudia Lima Marques, Antonio Herman V. Benjamin e Bruno Miragem, a vulnerabilidade do consumidor deve ser tratada de forma especial, considerando suas desvantagens em diversos aspectos das relações de consumo (2010) falam que a vulnerabilidade é um estado intrínseco à pessoa, caracterizado por um risco ou uma exposição excessiva aos interesses no mercado, podendo ser uma condição permanente ou temporária, individual ou coletiva, que enfraquece o sujeito de direitos e desequilibra a relação. Ela não é, portanto, o fundamento das regras de proteção ao sujeito mais fraco, mas sim a 'explicação' para essas regras ou para a atuação do legislador. Trata-se de uma técnica para aplicá-las de maneira eficaz, funcionando como a noção instrumental que orienta e fundamenta a aplicação dessas normas protetivas, buscando garantir a igualdade e a justiça equitativa.

É importante destacar que a vulnerabilidade do consumidor não deve ser confundida com a hipossuficiência, uma vez que a primeira envolve uma fragilidade ampla e não se limita à questão econômica. A vulnerabilidade refere-se a um estado de desvantagem que decorre do desconhecimento técnico, informativo, das características e propriedades dos produtos ou serviços oferecidos, bem como dos eventuais vícios que estes possam ter. Essa condição de desinformação pode ocorrer independentemente da situação financeira do consumidor, afetando sua capacidade de tomar decisões conscientes sobre o que compra ou contrata.

Já a hipossuficiência é um conceito mais restrito, muitas vezes relacionado à incapacidade econômica do consumidor de lidar com os custos ou riscos envolvidos na relação de consumo. A hipossuficiência está relacionada a uma limitação financeira ou a uma desvantagem em termos de poder aquisitivo, que pode ser um fator relevante, mas não é o único elemento que caracteriza a vulnerabilidade no contexto do consumo.

Dessa forma, a legislação consumerista, particularmente o Código de Defesa do Consumidor, deve ser aplicada de maneira eficaz para proteger o consumidor em todas as suas dimensões de vulnerabilidade. A lei deve garantir que o consumidor seja ele econômico ou tecnicamente mais frágil esteja em um patamar de igualdade jurídica em relação ao fornecedor.

Isso significa que o consumidor tem o direito de ser informado de forma clara e precisa sobre os produtos ou serviços que adquire de forma que sua escolha seja feita com base em informações adequadas e sem ser induzido a erros. O objetivo da legislação é assegurar que os consumidores possam exercer seus direitos de forma plena, sem se ver prejudicados por práticas desleais ou por sua falta de conhecimento em relação aos produtos e serviços disponíveis no mercado.

### 3.2 Aplicação do Princípio da Proteção Integral para os Idosos

É válido destacar que, de acordo com o Estatuto do Idoso (Lei 10.741/2003) e a Organização Mundial da Saúde (OMS), são consideradas pessoas idosas aquelas com idade igual ou superior a 60 anos. O envelhecimento é um processo natural e inevitável, sendo, portanto, essencial que a sociedade esteja devidamente preparada para enfrentar os desafios que surgem ao longo dessa etapa da vida. O avanço da idade tende a aumentar a vulnerabilidade dos indivíduos, tornando-os mais suscetíveis a situações de negligência, discriminação e exclusão social. Diante disso, é fundamental a implementação de direitos e políticas públicas que garantam proteção e assegurem condições para uma vida digna, segura e ativa.

Nesse sentido, a Constituição Federal de 1988 desempenha um papel primordial ao garantir proteção integral em todos os aspectos da vida. O artigo 3º, inciso IV, estabelece o compromisso de promover o bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade ou quaisquer outras formas de discriminação. “Art. 3º Constituem objetivos fundamentais da República Federativa do Brasil: IV -promover o bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, **idade** e quaisquer outras formas de discriminação.”

Essa diretriz constitucional reforça a necessidade de eliminar barreiras e proporcionar um ambiente que respeite e valorize a dignidade da pessoa idosa, garantindo-lhe acesso a serviços de saúde, lazer, cultura, segurança e participação ativa na sociedade. Portanto, cabe à sociedade, em todas as suas esferas, e ao poder público o compromisso de construir uma estrutura inclusiva, capaz de atender às demandas de uma população em processo de envelhecimento crescente, promovendo, assim, um envelhecimento saudável e respeitoso.

O artigo 10, §3º, da Lei 10.741/2003 (Estatuto do Idoso) estabelece que é dever do Estado e da sociedade garantir à pessoa idosa a liberdade, o respeito e a dignidade. Esses valores fundamentais asseguram o reconhecimento do idoso como pessoa humana e sujeito de direitos civis, políticos, individuais e sociais, os quais são protegidos tanto pela Constituição Federal quanto pelas leis infraconstitucionais. Esse dispositivo reflete o compromisso do ordenamento



jurídico brasileiro com a promoção de uma vida digna para a população idosa, independentemente de sua condição social, cultural ou econômica.

Complementando essa visão, o artigo 2º do Estatuto do Idoso afirma que

“o idoso goza de todos os direitos fundamentais inerentes à pessoa humana, assegurando-lhe, por lei ou por outros meios, todas as oportunidades e facilidades para a preservação de sua saúde física e mental e seu aperfeiçoamento moral, intelectual, espiritual e social, em condições de liberdade e dignidade.”

Essa norma sublinha o papel da legislação como instrumento de promoção da justiça e de fortalecimento do protagonismo dos idosos na sociedade. Ela reafirma o dever coletivo de proporcionar condições que favoreçam o bem-estar integral das pessoas idosas, considerando não apenas aspectos materiais, como saúde e moradia, mas também dimensões subjetivas, como respeito, valorização e participação ativa em todas as esferas da vida.

Portanto, o Estatuto do Idoso representa um marco jurídico e social na defesa dos direitos dessa parcela da população, reconhecendo sua contribuição ao longo da vida e garantindo que envelhecer não seja sinônimo de exclusão ou vulnerabilidade, mas de proteção, reconhecimento e dignidade.

O Estatuto do Idoso, em seu artigo 21 e §1º, prevê medidas voltadas para preparar os idosos e reduzir sua vulnerabilidade, promovendo sua inclusão educacional e tecnológica. O artigo estabelece:

**Art. 21.** O poder público criará oportunidades de acesso da pessoa idosa à educação, adequando currículos, metodologias e material didático aos programas educacionais a ela destinados.

**§1º.** Os cursos especiais para pessoas idosas incluirão conteúdos relativos às técnicas de comunicação, computação e demais avanços tecnológicos, visando sua integração à vida moderna.

Essa disposição evidencia a preocupação do Estado em integrar os idosos ao contexto contemporâneo, promovendo autonomia e participação ativa na sociedade. A inclusão de técnicas de comunicação e tecnologia nos cursos oferecidos aos idosos contribui para reduzir barreiras sociais e digitais, fortalecendo a cidadania e a interação com a vida moderna (BRASIL, 2003).

Além disso, os empréstimos consignados foram introduzidos no Brasil por meio da

Medida Provisória nº 130/2003, implementada pelo Governo Federal e, posteriormente, convertida na Lei 10.820/2003. Essa legislação foi criada com o objetivo de ampliar o acesso ao crédito, inicialmente para trabalhadores celetistas, permitindo o desconto das prestações diretamente na folha de pagamento.

Com o advento da Lei 10.953/2004, os créditos consignados foram estendidos a aposentados e pensionistas do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), como previsto no artigo 6º, §5º-A:

6º, § 5º-A. Para os titulares do benefício de prestação continuada, os descontos e as retenções referidos no caput deste artigo não poderão ultrapassar o limite de 35% (trinta e cinco por cento) do valor dos benefícios, dos quais 30% (trinta por cento) destinados exclusivamente a empréstimos, a financiamentos e a arrendamentos mercantise 5% (cinco por cento) destinados exclusivamente à amortização de despesas contraídas por meio de cartão de crédito consignado ou cartão consignado de benefício ou à utilização com a finalidade de saque por meio de cartão de crédito consignado ou cartão consignado de benefício (BRASIL, 2003).

Essas medidas buscam garantir condições financeiras acessíveis e seguras aos idosos, protegendo-os de práticas abusivas e ampliando sua inclusão no sistema de crédito. Entretanto, também ressaltam a necessidade de conscientização e acompanhamento para evitar o superendividamento e a perda de renda essencial.

A alteração legislativa que incluiu os aposentados e pensionistas do INSS no rol de beneficiários do crédito consignado, inicialmente concebida como uma medida positiva, trouxe um impacto significativo ao proporcionar maior poder aquisitivo a esse público. Essa inclusão permitiu que muitos idosos tivessem acesso a recursos financeiros para atender necessidades emergenciais ou melhorar sua qualidade de vida.

No entanto, essa iniciativa trouxe também desafios e problemáticas que não podem ser ignorados. Atualmente, os idosos se tornaram o principal alvo de fraudadores e instituições que, muitas vezes, utilizam práticas abusivas para induzi-los à contratação de empréstimos desnecessários ou em condições desfavoráveis. Essa vulnerabilidade está intrinsecamente ligada a fatores históricos e sociais.

Uma parcela significativa da população idosa, especialmente no Brasil, enfrentou uma vida marcada por dificuldades que os obrigaram a abandonar os estudos ainda jovens para ingressar precocemente no mercado de trabalho e garantir o sustento da família. Como consequência, muitos idosos apresentam limitações em habilidades básicas, como leitura e

escrita, e encontram grande dificuldade em compreender os termos contratuais de operações financeiras.

Além disso, a crescente digitalização dos serviços financeiros amplia os desafios. Idosos frequentemente não possuem familiaridade com tecnologias como a internet e dispositivos móveis, tornando-se alvos fáceis para golpes e fraudes realizadas em plataformas digitais. Isso inclui clonagem de dados, apropriação indevida de informações bancárias e contratação de empréstimos sem consentimento.

Ademais, medidas como a simplificação de contratos, atendimento humanizado e campanhas de conscientização sobre direitos podem ajudar a mitigar as vulnerabilidades e proteger os idosos contra práticas abusivas. Assim, é essencial que a inclusão financeira seja acompanhada de garantias que preservem a dignidade e a segurança desse grupo tão importante para a sociedade.

Envelhecer hoje em dia para aqueles idosos que mal tiveram oportunidade de frequentar os bancos escolares pode significar exclusão digital isolamento social. A revolução da informática transformou drasticamente os modos de produção do saber e as formas de comunicação. E muitos idosos ficaram à margem desta inovação (FIOCRUZ, 2021).

Embora o Estatuto do Idoso tenha sido promulgado em 2003 com o objetivo de proteger os direitos desse grupo, conforme estabelecido pela Constituição Federal, a proteção específica das relações consumeristas envolvendo idosos só recebeu atenção mais efetiva em 2021. Foi com a entrada em vigor da Lei 14.181/2021, que trata do superendividamento, que o Código de Defesa do Consumidor (CDC) passou a mencionar explicitamente a palavra "idoso".

Essa inclusão, em especial no artigo 54-C, inciso IV, reconhece a vulnerabilidade desse grupo em situações de consumo, especialmente no contexto de operações financeiras como os empréstimos consignados. Essa modalidade de crédito, embora apresente vantagens como juros mais baixos, tem sido um dos principais fatores de endividamento entre os idosos.

O comprometimento excessivo da renda decorrente do pagamento das parcelas dos empréstimos consignados frequentemente reduz o poder aquisitivo e impacta negativamente a qualidade de vida dos idosos, dificultando o acesso a necessidades básicas e contribuindo para a insegurança financeira.

A Lei 14.181/2021 marca um avanço ao estabelecer medidas para prevenir o superendividamento e promover o consumo responsável, fortalecendo a proteção dos idosos nas relações de consumo. No entanto, a efetividade dessas medidas depende de sua ampla

implementação, fiscalização e da conscientização dos idosos sobre seus direitos e sobre os riscos envolvidos em contratações financeiras.

A pessoa idosa apresenta uma vulnerabilidade acentuada devido às condições específicas dessa fase da vida, o que a torna ainda mais suscetível aos desafios impostos pelo mercado de consumo. Essa fragilidade reforça a necessidade de uma proteção especial, por meio de uma tutela diferenciada, capaz de garantir seus direitos e assegurar sua dignidade no contexto das relações consumeristas (MOREY; AGUIAR; GOMES, 2022).

### 3.3 Práticas abusivas contra o público idoso

É relevante destacar que a Lei nº 10.820, de 17 de dezembro de 2003 (BRASIL, 2003) oferece aos aposentados e pensionistas da previdência social a possibilidade de contratar empréstimos consignados, com as parcelas sendo descontadas diretamente de seus proventos previdenciários, desde que haja autorização expressa do beneficiário.

No entanto, as instituições financeiras têm adotado práticas ilícitas em relação ao consumidor idoso, como evidenciado em discussões realizadas na Câmara Municipal de Montenegro-RS, onde o tema foi abordado e suas implicações foram debatidas. (CAMARA MUNICIPAL, 2021) afirmando que Uma das modalidades de empréstimo, conhecida como consignado permite que o titular da conta bancária receba o valor emprestado diretamente em sua conta, ao mesmo tempo em que autoriza a instituição financeira a descontar as parcelas para amortização da dívida, incluindo juros, correções e taxas, conforme o contrato firmado entre as partes. Esses descontos são feitos diretamente dos proventos previdenciários do titular, com uma margem de até 30% dos valores recebidos. As instituições financeiras têm grande interesse nesse tipo de empréstimo devido ao baixo risco de inadimplência. No entanto, a população idosa, por sua natureza vulnerável, tem sido alvo fácil de fraudes nesta modalidade, como descontos indevidos em suas contas bancárias, originados de consignados fraudulentos.

De acordo com Orlando Celso da Silva Neto (2013) em sua obra sobre o Código de Defesa do Consumidor, ele expõe seu entendimento sobre práticas abusivas e comenta o artigo 39, que trata da repressão a essas práticas comerciais. O autor explica que a prática abusiva é toda ação, ato ou omissão do fornecedor que fere o ordenamento jurídico, a expectativa legítima do consumidor, a boa-fé e outros valores protegidos pela legislação, tanto no Código de Defesa do Consumidor quanto em outros dispositivos legais. Embora seja difícil definir exatamente o que caracteriza uma prática abusiva, podemos entendê-la a partir do reconhecimento de que existem deveres a serem observados pelos fornecedores, como os de veracidade, lealdade, boa-

fé, transparência, adequação (entre o produto/serviço e sua oferta/publicidade), conformidade e a proteção à segurança e à legítima expectativa do consumidor. Qualquer prática comercial que não cumpra esses princípios será considerada abusiva.

Nesse contexto, o Superior Tribunal de Justiça, por meio da Súmula 479 (STJ, 2021) estabelece um entendimento claro e contundente sobre as instituições financeiras responderem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

Esse entendimento reforça a ideia de que, independentemente da culpa, as instituições financeiras têm responsabilidade direta pelos danos causados aos consumidores em situações envolvendo fraudes e ilícitos realizados no ambiente de suas operações, destacando a importância de uma vigilância rigorosa por parte dessas entidades para garantir a proteção do consumidor.

Ademais, no tocante às práticas abusivas, o parágrafo único do artigo 39 do Código de Defesa do Consumidor (CDC) reforça a proteção ao consumidor, afirmando que: “Os serviços prestados e os produtos remetidos ou entregues ao consumidor, na hipótese prevista no inciso III, equiparam-se às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento”. Isso significa que, quando um produto ou serviço é fornecido ao consumidor sem solicitação prévia, este não tem a obrigação de pagar por ele. Essa norma visa garantir que o consumidor, muitas vezes vulnerável, não seja onerado por produtos ou serviços que não tenha solicitado, protegendo-o de práticas comerciais indevidas. O inciso IV do mesmo artigo complementa essa proteção, ao afirmar que: “Prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social para impingir-lhe seus produtos ou serviços sem consentimento caracteriza práticas abusivas”. Aqui, a legislação é clara ao identificar como abusiva a conduta de fornecedores que se aproveitam da vulnerabilidade do consumidor para lhe impor produtos ou serviços sem a devida autorização, especialmente em casos que envolvem consumidores mais frágeis, como os idosos.

Nesse viés, a responsabilidade do fornecedor é ainda mais explícita no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, que afirma: “Responderá o fornecedor de serviços independentemente da existência de culpa pela reparação de danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”. Isso implica que, mesmo que o fornecedor não tenha agido com dolo ou negligência, ele será responsável pelos danos causados aos consumidores caso a prestação de seus serviços apresente defeitos ou se as informações fornecidas ao consumidor forem inadequadas ou insuficientes, deixando o consumidor em uma posição de

risco ou desvantagem. Este dispositivo reflete a preocupação do legislador com a proteção do consumidor, reconhecendo sua vulnerabilidade e garantindo que o fornecedor seja responsabilizado por falhas que possam prejudicar o bem-estar e a segurança do consumidor.

Portanto, o conjunto dessas normas revela um sistema de proteção robusto, especialmente para consumidores mais vulneráveis, como idosos, que necessitam de um cuidado redobrado nas relações de consumo. A legislação brasileira, ao estabelecer a responsabilidade objetiva das instituições financeiras e fornecedores, além de assegurar a proteção contra práticas abusivas, visa garantir que o consumidor não seja prejudicado por fraudes, informações inadequadas ou imposição de serviços e produtos não solicitados, assegurando-lhe seus direitos fundamentais e a dignidade humana.

### 3.4 Leis gerais sobre fraudes de empréstimos contra os idosos

Os empréstimos consignados figuram hoje como um dos serviços mais lucrativos para as instituições financeiras, principalmente devido ao baixo risco de inadimplência, já que as parcelas são descontadas diretamente do salário ou benefício dos contratantes. No entanto, apesar de suas vantagens iniciais, essa modalidade de crédito tem causado graves problemas aos consumidores brasileiros, em especial aos idosos.

Fraudadores têm explorado as facilidades de contratação e a vulnerabilidade dos idosos, desenvolvendo estratégias cada vez mais sofisticadas para obter vantagens indevidas. Entre os golpes mais comuns está o *phishing*, uma técnica de ataque cibernético em que os criminosos fingem ser representantes de entidades confiáveis para obter informações sensíveis, como senhas bancárias e números de cartão de crédito. Essa prática cresceu 97% entre 2021 e 2022, evidenciando a necessidade de medidas de proteção mais rigorosas (CNN Brasil, 2023).

Em resposta a esse cenário alarmante, alguns estados brasileiros têm adotado legislações específicas para proteger os consumidores. No Espírito Santo, a Lei 11.000/2019 proíbe as instituições financeiras de oferecer ou celebrar contratos de empréstimos consignados por telefone com aposentados e pensionistas, salvo quando expressamente solicitados. Outras regiões, como São Paulo (Lei 17.458/2021), Distrito Federal (Lei 6.930/2021) e Paraná (Lei 20.276/2020), implementaram medidas semelhantes.

Essas legislações buscam coibir práticas abusivas e fraudulentas, protegendo os consumidores mais vulneráveis e promovendo maior transparência nas relações de crédito. Contudo, para que essas iniciativas sejam efetivas, é fundamental investir em fiscalização rigorosa, campanhas de conscientização e maior controle sobre as operações financeiras,

especialmente aquelas direcionadas aos idosos.

A criação de leis destinadas a coibir o comércio desenfreado de empréstimos consignados reflete a preocupação em proteger os idosos contra os abusos praticados pelas instituições financeiras. Esses abusos frequentemente envolvem práticas de assédio, induzindo a contratação de empréstimos que muitas vezes não são necessários.

O assédio começa, na maioria dos casos, logo após a concessão do benefício previdenciário, quando as instituições financeiras têm acesso a essa informação antes mesmo dos próprios beneficiários (FAGUNDES, 2021). Tal prática levanta sérias questões sobre o uso e tratamento de dados pessoais dos filiados, evidenciando a importância de medidas que assegurem a privacidade e proteção dessas informações.

A Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/18) surge como um marco nesse sentido, garantindo aos cidadãos maior controle sobre o uso de seus dados pessoais, como nome, RG, CPF, telefone, e-mail e endereço, entre outros (ERANI, 2023). Essa legislação estabelece um conjunto de normas para a coleta, tratamento, armazenamento e compartilhamento de dados, com o objetivo de assegurar a privacidade dos titulares, além de promover a transparência e o uso adequado dessas informações (FILHO, 2023).

Nesse contexto, a LGPD é uma ferramenta crucial para que os beneficiários possam se proteger contra os assédios persistentes praticados pelas instituições financeiras ao longo dos anos (FAGUNDES, 2021). Apesar disso, as fraudes relacionadas a empréstimos consignados ainda ocorrem, inclusive dentro das próprias instituições financeiras, por meio da inclusão de empréstimos no benefício dos aposentados e pensionistas sem a devida contratação ou mediante vícios de consentimento no ato jurídico.

Essas práticas fraudulentas, que comprometem tanto a renda quanto a dignidade dos idosos, reforçam a necessidade de mecanismos mais rigorosos de fiscalização e punição. Além disso, é essencial a promoção de campanhas de conscientização sobre os direitos dos consumidores e o fortalecimento de políticas que garantam um ambiente mais seguro e ético nas relações financeiras.

Os contratos digitais são amplamente utilizados para facilitar a contratação de serviços, como empréstimos permitindo que o negócio jurídico seja celebrado sem a necessidade de deslocamento físico das partes. Esses contratos podem ser firmados por meio de assinatura eletrônica e documentos autênticos que garantem a identificação da autoria possibilitando que as transações sejam realizadas de qualquer localidade.

Entretanto, essa forma de contratação também trouxe à tona novos riscos, como a possibilidade de firmar contratos sem assinatura ou com assinaturas falsificadas prejudicando

os consumidores, que podem ser vítimas de descontos indevidos em seus benefícios. Para proteger os contratantes, é fundamental que os contratos digitais sigam as mesmas formalidades exigidas para os contratos físicos, a fim de garantir sua validade e segurança jurídica.

Além disso, tem-se reconhecido que contratos eletrônicos formalizados exclusivamente por biometria facial não são suficientes para assegurar sua autenticidade e veracidade. A biometria facial, embora seja uma ferramenta útil, não é capaz de garantir, por si só, a total segurança do processo, o que exige a adoção de outras medidas complementares para validar a contratação e proteger os direitos dos consumidores.

77354108 -APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO CIVIL. CONSUMIDOR. CONTRATO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. IDOSO. HIPERVULNERABILIDADE. CONTRATAÇÃO FRAUDULENTA. FORTUITO INTERNO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. RESTITUIÇÃO DE VALORES. CABIMENTO NA FORMA SIMPLES. DANOS MORAIS. INEXISTÊNCIA. SENTENÇA REFORMADA PARCIALMENTE. 1. Em conformidade com o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, aplica-se a responsabilidade objetiva, fundada no risco da atividade desenvolvida pelos fornecedores de serviços, dispensando-se ao consumidor a comprovação de culpa, sendo necessário apenas a demonstração do dano causado e o nexo causal entre este e a má prestação do serviço. 2. A formalização de contrato bancário por fraude, por integrar o próprio risco do empreendimento, caracteriza fortuito interno, não podendo ser utilizada como excludente de responsabilidade da instituição e, portanto, configura manifesto defeito na prestação dos serviços, atraindo a sua responsabilidade objetiva por eventuais danos. 3. A contratação realizada por meio eletrônico, formalizada por biometria facial, não demonstra, por si só, a veracidade e expressa regularização do ato de vontade, especificadamente por tratar-se de idoso, considerado consumidor hipervulnerável. 4. A restituição dos valores deve ser realizada de maneira simples, visto que a aplicação da pena de repetição em dobro do indébito, prevista no Código de Defesa do Consumidor, só tem lugar quando a cobrança indevida decorre de má-fé, o que não se verifica na hipótese. 5. Os danos morais dependem de efetiva violação à honra (subjettiva ou objetiva) para sua caracterização. 5.1. No caso concreto, embora haja o aborrecimento em relação aos descontos realizados indevidamente, não se vislumbra dano à personalidade suficiente a impor condenação por dano moral. 6. Recurso conhecido e parcialmente provido. (TJDF; APC 07015.37-79.2023.8.07.0012; 180.6813; Oitava Turma Cível; Rel. Des. Eustáquio de Castro; Julg. 01/02/2024; Publ. PJe 06/02/2024)

### 3.5 Responsabilidade das instituições financeiras



A responsabilidade civil decorre do descumprimento de uma obrigação, da desobediência a uma norma estabelecida em contrato ou da falha em observar preceitos que regulam a convivência social, gerando o dever de reparar os danos causados a terceiros (TARTUCE, 2022).

A responsabilidade civil pode ser classificada como subjetiva, quando depende da prova de culpa, ou objetiva, conforme o artigo 927 do Código Civil, que estabelece que aquele que, por ato ilícito, causar dano a outrem, tem a obrigação de repará-lo. O Código de Defesa do Consumidor também dispõe que o fornecedor de serviços responde independentemente de culpa, assumindo os riscos do negócio, podendo, em alguns casos, se eximir do dever de reparar, desde que provadas as hipóteses previstas no artigo 12, §3º e incisos.

Conforme a juíza Marília de Ávila, as atividades das instituições financeiras envolvem riscos naturais, uma vez que lidam com a disponibilidade e liquidez de recursos financeiros, o que justifica a aplicação da responsabilidade civil objetiva a essas atividades. A teoria do risco da atividade, aplicada ao setor financeiro, visa proteger os interesses de eventuais vítimas de fraudes e delitos, buscando garantir que as instituições não atuem apenas com o objetivo de lucro, mas também com responsabilidade e segurança (ÁVILA, 2023).

As instituições financeiras são responsáveis objetivamente pelos danos causados por eventos internos, como fraudes e crimes cometidos por terceiros durante operações bancárias, conforme a Súmula 479 da Segunda Seção do STJ (julgado em 27/06/2012, DJe 01/08/2012). A ausência de processos adequados para verificar e aprovar transações ilegais caracteriza um defeito na prestação de serviços por parte das instituições financeiras (STJ, 2023).

Apesar da sofisticação crescente dos golpes, que muitas vezes dificultam sua identificação por pessoas leigas, muitos desses crimes são facilitados pela falha na segurança e na proteção dos dados dos consumidores por parte dos bancos. Isso evidencia a necessidade urgente de uma maior vigilância e medidas eficazes para garantir a segurança dos dados e prevenir danos aos consumidores.

(...) A utilização de novas formas de relacionamento entre clientes e instituições financeiras, em especial por meio de sistemas eletrônicos e da internet, reforçam a aplicação da responsabilidade objetiva pelos riscos inerentes ao fornecimento de produtos e serviços bancários, sendo dever da instituição financeira, que disponibiliza e lucra com a prestação de serviços por meio de plataforma digital, fornecer mecanismos seguros e adequados à proteção ao sigilo das informações,(...) Acórdão 1729740 Relator: FLÁVIO FERNANDO ALMEIDA DA FONSECA, Primeira Turma Recursal dos Juizados Especiais

do Distrito Federal, data de julgamento: 14/7/2023, publicado no PJe: 28/7/2023.77345645 -APELAÇÃO CÍVEL. APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR E DIREITO BANCÁRIO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE NEGÓCIO JURÍDICO CUMULADA COM PEDIDO DE REPARAÇÃO DE DANOS. FRAUDE PARA REALIZAÇÃO SIMULADA DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO EM APOSENTADORA, SEGUIDA DE FRAUDE EM BOLETO BANCÁRIO ENVIADO PARA QUITAÇÃO. CONTRATO FRAUDADO APROVEITANDO-SE DA VULNERABILIDADE DE CONSUMIDOR IDOSO E DE VAZAMENTO DE DADOS PESSOAIS E DE DISPONIBILIDADE DE CRÉDITO. REALIZAÇÃO E OPERAÇÕES MANIFESTAMENTE ATÍPICAS. RECUSA DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDO MESMO DIANTE DA IMEDIATA CONSTATAÇÃO DA FRAUDE PELO BANCO E DA TENTATIVA DE RESTITUIÇÃO DE VALORES PELO CONSUMIDOR. REPETIÇÃO DO INDÉBITO EM DOBRO. LIMITAÇÃO AOS DESCONTOS INDEVIDOS POSTERIORES À OBJETIVA CONSTATAÇÃO DA FRAUDE PELO BANCO. ADEQUAÇÃO. SENTENÇA MANTIDA. 1. A responsabilidade civil dos fornecedores de serviços, a cujo conceito se amoldam as instituições financeiras, é objetiva, fundada no risco da atividade desenvolvida, conforme art. 14 do CDCe arts. 186e 187 do Código Civil. CC, não se fazendo necessário perquirir acerca da existência de culpa 2. Especificamente na hipótese de culpa exclusiva de terceiro ou do ofendido/cliente, desaparece o nexo de causalidade entre o prejuízo experimentado pelo consumidor e a conduta do fornecedor, mas é necessário observar que a mais moderna jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça tem reconhecido o dever de reparação em diversas hipóteses de fraudes bancárias praticadas por terceiros, considerando a facilitação causada pelas vulnerabilidades dos serviços prestados sob conta e risco das instituições financeiras. 3. O STJ reconheceu a responsabilidade da instituição financeira perante o consumidor em caso como o constatado nos autos, conhecido como golpe do boleto, adotando o entendimento de que A instituição financeira responde pelo defeito na prestação de serviço consistente no tratamento indevido de dados pessoais bancários, quando tais informações são utilizadas por estelionatário para facilitar a aplicação de golpe em desfavor do consumidor. (RESP 2.077.278-SP). 4. Na hipótese dos autos, verifica-se comprovado pelo autor que foi vítima de sucessivas fraudes praticadas no mercado financeiro, que o levaram realizar contratos de empréstimo consignado em benefício previdenciário sem ter consciência dessa circunstância, seguido do envio de boleto falso para quitação desses mesmos contratos obtidos mediante fraude, evidenciando situação que, no caso concreto, impõe o reconhecimento da responsabilidade da instituição financeira. 4.1. Houve a realização de assinatura por reconhecimento facial pessoalmente pelo apelado, o que é incontroverso,

mas não se trata de contratação voluntária, pois demonstrado que realizou o procedimento de autenticação por orientação de fraudadores, sem o conhecimento da contratação. A dinâmica dos eventos, revela o vazamento de dados pessoais, especialmente quanto à disponibilidade e forma de obtenção de crédito, suficientes para perpetração da fraude que vitimou o consumidor.<sup>5</sup> Para além de toda as provas produzidas pelo consumidor houve recusa injustificada do apelante em exibir os elementos de prova que lhe foram requisitados pelo Juízo, o que corrobora com o reconhecimento da responsabilidade objetiva invocada na petição inicial também por falha no atendimento prestado ao consumidor, nos termos do disposto no art. 396 c/c art. 400, I, do CPC. 6. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto.

(RESP n. 2.052.228/DF)<sup>6</sup>. 1. A fraude praticada contra o apelado deu ensejo à três contratos de crédito consignado absolutamente atípicos, e apesar da constatação da fraude dos boletos pelo próprio banco apelante, em claro contexto de fraude envolvendo idoso, e mesmo diante da tentativa de pronta restituição dos valores envolvidos, o banco apelante insistiu em manter o contrato, e não promoveu o adequado atendimento ao consumidor. 7. Conforme entendimento sedimentado pelo STJ: A restituição em dobro do indébito (parágrafo único do artigo 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que cobrou valor indevido, revelando-se cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva. (EARESP 676.608/RS) 7.1. No caso dos autos, deve ser mantida a sentença recorrida, que limitou adequadamente o direito de repetição do indébito na forma do art. 42 do CDC para apenas depois do momento em que a instituição financeira foi cientificada objetivamente da fraude, e, ainda assim, manteve a cobrança indevida, sem viabilizar qualquer forma de solução, conforme vindicada de forma justa e adequada pelo consumidor. 8. Recursos de apelação desprovidos. (TJDF; APC 07085.83-32.2022.8.07.0020; 178.7313; Sexta Turma Cível; Rel. Des. Alfeu Machado; Julg. 14/11/2023; Publ. PJe 02/12/2023)

Quando as instituições financeiras têm acesso aos dados pessoais de seus clientes e, por falha na prestação de seus serviços, deixam esses dados vulneráveis, elas podem ser responsabilizadas caso se constate que houve fraude ou prejuízos aos consumidores. Essa responsabilidade decorre do dever das instituições de zelar pela segurança das informações que gerenciam, conforme estabelecido pela Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/18), que impõe às empresas a obrigação de proteger dados pessoais e garantir sua confidencialidade, integridade e acessibilidade.

No âmbito dos contratos de prestação de serviços, regulamentados pelo Código Civil, o artigo 595 estabelece que, quando uma das partes não souber ler ou escrever, o contrato deve ser assinado a rogo, ou seja, a outra pessoa assina em seu nome, com a presença de duas testemunhas (BRASIL, 2002). Essa medida visa garantir que a parte que não possui habilidades de leitura e escrita não seja prejudicada e que o contrato tenha a validade legal necessária para assegurar os direitos de ambas as partes envolvidas.

Caso esses requisitos não sejam atendidos ou seja, se o contrato não for assinado de forma correta com as testemunhas necessárias ou se não houver a devida assistência à parte que não sabe ler ou escrever o contrato poderá ser anulado. A ausência de formalidades essenciais coloca em risco a legitimidade do acordo podendo prejudicar a parte mais vulnerável e gerar consequências legais que envolvem a revisão do contrato ou até mesmo a devolução de valores pagos indevidamente.

Essa regulamentação visa garantir a equidade nas relações contratuais, sobretudo quando uma das partes se encontra em uma posição de desvantagem, como é o caso de muitos consumidores idosos ou com dificuldades cognitivas que podem ser mais suscetíveis a fraudes ou a contratações irregulares. Assim, a legislação busca proporcionar uma maior proteção para os consumidores, assegurando que os contratos celebrados respeitem seus direitos e sua dignidade.

58193430 -CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATO EMPRÉSTIMO. IDOSO. ANALFABETO. VALIDAÇÃO. NECESSIDADE DE INSTRUMENTO PÚBLICO OU POR MEIO DE ASSINATURA A ROGO DE PROCURADOR CONSTITUÍDO MEDIANTE INSTRUMENTO PÚBLICO. FRAUDE CONSTATADA. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA. DESCONTO EM BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO. DANOS MORAIS E MATERIAIS DEVIDOS. RECURSO NÃO PROVIDO. 1. As provas apresentadas não trouxeram qualquer elemento de prova hábil a demonstrar que o autor verdadeiramente firmou os contratos de empréstimo consignado, bem como restou ausente qualquer comprovação de recebimento dos valores supostamente contratados na conta da Apelada. 2. Na contratação com pessoa analfabeta, é imperativo que o negócio se efetive mediante escritura pública ou por meio de assinatura a rogo de procurador constituído mediante instrumento público, cabendo ao banco a obrigação de garantir a transparência de todas informações e transações realizadas, ante a impossibilidade de leitura do contrato. 3. Evidenciada ilicitude do ato praticado pela parte ré, que procedeu com os referidos descontos sem que o Autor tivesse realizado qualquer negócio jurídico, tal fato é capaz de ensejar dano moral, exsurto, daí, o dever de indenizar in re ipsa. 4. O histórico de consignações no benefício previdenciário da parte autora, acostado nos autos, serve como prova

de que o desconto foi realizado, restando configurados, pois, os danos patrimoniais perquiridos, cuja restituição foi arbitrada em dobro, por ser uma cobrança indevida, na forma do artigo 42, parágrafo único do CDC. 5. Quantum indenizatório: no que tange à realidade processual, bem como no valor já arbitrado por este egrégio Tribunal de Justiça, em casos semelhantes, entendo que o importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), revela-se como adequado, já que foram 3 (três) empréstimos fraudulentos, com negativação. 6. Apelo que se nega provimento. (TJPE; APL 0000213-26.2014.8.17.0920; Rel. Des. Humberto Vasconcelos Junior; Julg. 22/09/2016; DJEPE 10/10/2016)

De acordo com Marília de Ávila, as excludentes de responsabilidade previstas no artigo 14, §3º e incisos do Código de Defesa do Consumidor só se aplicam quando os danos resultam de ações ou omissões exclusivas da vítima ou de terceiros, e desde que esteja absolutamente demonstrado que a instituição financeira não teve qualquer envolvimento ou participação no evento danoso. Nesse contexto, as instituições financeiras podem ser isentas de responsabilidade quando comprovado que o banco não deu causa ao prejuízo ou quando o dano ocorreu devido a falhas exclusivamente imputáveis ao consumidor ou a terceiros.

No caso de fraude ou golpe, se for verificado que o consumidor foi vítima de um crime devido a sua própria negligência como, por exemplo, ao não adotar as medidas de segurança necessárias para proteger seus dados pessoais, a responsabilidade do banco pode ser afastada. Isso ocorre quando o consumidor de forma imprudente, expõe informações sensíveis a terceiros, sem as devidas precauções, como a verificação de fontes ou a proteção de senhas e dados bancários. Nessa situação, o banco pode argumentar que o incidente foi causado exclusivamente por uma ação do próprio consumidor isentando-se de culpa na ocorrência do dano.

No entanto, mesmo nesses casos, a análise da responsabilidade das instituições financeiras deve ser cuidadosa. Em muitos casos, pode-se questionar se o banco adotou as medidas de segurança adequadas para proteger os dados de seus clientes e prevenir fraudes, especialmente em um contexto em que as fraudes digitais se tornaram cada vez mais sofisticadas. Portanto, a responsabilidade do banco deve ser investigada de forma minuciosa, levando em conta não apenas os cuidados do consumidor, mas também a segurança do sistema bancário e a proteção das informações pessoais conforme exigido pela Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Assim, mesmo em situações onde o consumidor possa ter agido de forma imprudente as instituições financeiras podem ser responsabilizadas se falharem em cumprir com suas obrigações de segurança e proteção dos dados.

### 3.6 A participação do Instituto Nacional do Seguro Social – INSS na Proteção ao Consumidor Idoso

Quanto às práticas abusivas direcionadas ao consumidor idoso, é relevante destacar que o Instituto Nacional do Seguro Social – INSS, uma autarquia vinculada ao Ministério da Economia, recebe as contribuições para o Regime Geral da Previdência Social e é responsável pelo pagamento das aposentadorias. Além disso, o INSS mantém o registro das informações pessoais dos segurados da previdência social.

No entanto, conforme apontado pelo Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (IDEC), a realidade tem sido diferente, com denúncias sobre vazamento de dados dos segurados, que foram encaminhadas à Procuradoria Geral da República (IDEC, 2021) abordando que o IDEC enviou uma carta à Procuradora-Geral da República, Raquel Dodge, alertando sobre o vazamento de dados e as práticas abusivas relacionadas ao empréstimo consignado. O documento destaca a ineficácia da Administração Pública no combate às práticas ilegais de compartilhamento não autorizado de dados ou vazamentos dentro de seus órgãos. Após o envio da carta, foi realizada uma audiência entre o IDEC e a 3ª Câmara de Coordenação e Revisão do Ministério Público Federal (Ordem Econômica e Consumidor) em 11 de abril de 2019.

Por essa razão, é imprescindível buscar formas de combater esse mal que afeta os idosos, que são hipervulneráveis nas relações de consumo. A população idosa tem sido alvo de instituições financeiras que, muitas vezes, agem sem considerar as consequências de realizar empréstimos consignados de maneira ilegal, configurando enriquecimento ilícito.

Com a denúncia do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor – IDEC, que notificou diversos órgãos do governo federal, o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) reconheceu a existência de um esquema de vazamento de dados de aposentados e beneficiários para agentes do setor financeiro (VIDA IDEC, 2021) alertando os órgãos responsáveis sobre a falta de segurança nas informações dos consumidores, que são compartilhadas sem o devido consentimento, tornando-se vulneráveis a fraudes. A situação vai além do vazamento de dados: a declaração do presidente do INSS corrobora que a administração pública não está sendo eficaz no combate a práticas ilegais de compartilhamento não autorizado de dados dentro de seus quadros. Além da conduta omissa do Governo Federal, a oferta abusiva é facilitada pela regulamentação frágil, também por parte do INSS, em relação à proteção dos idosos e beneficiários. A sociedade exige respostas, conforme aponta Ione Amorim, especialista do programa Financeiro do Instituto. O IDEC também está reunindo relatos de vítimas para apoiar

futuras ações. Essa ação faz parte do especial Golpe da Aposentadoria, com o objetivo de orientar os consumidores sobre os assédios relacionados à oferta de crédito consignado.

Portanto, o idoso está sendo atormentado por esses abusos e não consegue viver em paz. Diante desse cenário, é fundamental garantir a proteção econômica e a manutenção da dignidade da pessoa humana, buscando a inclusão social, já que, ao se tratar de consumidor idoso, há ainda mais necessidade de respeito para alcançar a tão almejada justiça.

#### **4. COMBATE A VIOLAÇÃO DOS EMPRÉSTIMOS COM PÚBLICO IDOSO**

As medidas jurídicas e institucionais para proteger os consumidores contra abusos em empréstimos consignados são essenciais para garantir um ambiente de crédito mais seguro e justo. Essas ações têm como foco principal a proteção de grupos vulneráveis, como aposentados que frequentemente são alvo de práticas abusivas devido à sua maior fragilidade (Alvarez, 2017; Santos, 2019).

O fortalecimento da fiscalização e a criação de regulamentações específicas têm sido estratégias centrais adotadas no Brasil para combater as irregularidades nesse tipo de contrato, promovendo transparência e prevenindo o endividamento excessivo dos consumidores (Alvarez, 2017; Santos, 2019).

Uma das principais medidas protetivas é o fortalecimento da fiscalização por órgãos como o Banco Central (BC), a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) e o Instituto de Defesa do Consumidor (IDEC). Estes órgãos intensificaram suas ações para evitar abusos no mercado de crédito consignado, atuando tanto na regulação quanto na fiscalização direta, monitorando as práticas das instituições financeiras e aplicando sanções em casos de irregularidades (Grinnover et al., 2019).

De acordo com Grinnover et al. (2019), a aplicação de multas e avaliações tem se mostrado uma medida eficaz para conter práticas abusivas, incentivando as instituições a adotarem procedimentos mais éticos e transparentes.

Outra ação importante é a legislação específica para empréstimos consignados voltados à proteção dos idosos. A Lei n.º 10.741/2003, o Estatuto do Idoso, garante uma proteção diferenciada para esse grupo nas operações de crédito, com o objetivo de prevenir abusos e assegurar que as informações contratuais sejam claras e compreensíveis.

Segundo Mamede (2021), essa legislação é essencial para evitar a exploração de idosos, especialmente em relação à cobrança de taxas de juros excessivas e à falta de transparência nos termos contratuais. A exigência de autorização explícita do consumidor idoso para qualquer operação de crédito é uma das disposições que visam reduzir as fraudes e prevenir riscos de individualização indevida.

Além da legislação nacional, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) desempenha um papel crucial na proteção dos consumidores contra abusos relacionados aos empréstimos consignados. O CDC garante direitos fundamentais, como o direito à informação clara, à transparência e à possibilidade de revisão contratual.

Lopes (2020) destaca que, quando o contrato de empréstimo consignado contém



cláusulas abusivas, o consumidor pode recorrer ao CDC para solicitar uma revisão judicial das condições, permitindo a adaptação das cláusulas aos princípios da boa-fé e do equilíbrio contratual. Essa revisão é particularmente importante em casos de individualização excessiva, onde o consumidor pode renegociar os termos para evitar prejuízos financeiros.

Outra medida jurídica relevante é a regulação das práticas de concessão de empréstimos consignados. O CDC também proíbe a publicidade enganosa e abusiva, que pode levar o consumidor a contratar sem total conhecimento dos riscos envolvidos. Santos (2019) argumenta que a publicidade direcionada aos consumidores vulneráveis deve ser regulamentada de forma específica, com o objetivo de evitar que idosos e aposentados sejam expostos a campanhas que omitam informações essenciais sobre taxas e prazos de pagamento. Tais campanhas frequentemente exploram a urgência financeira dos consumidores, induzindo-os a contratar empréstimos sem compreender completamente as implicações financeiras.

Além das regulamentações, as iniciativas de educação financeira são destacadas como uma medida preventiva importante. A educação financeira capacita os consumidores a entender os riscos dos contratos de crédito e a evitar decisões impulsivas. Freitas (2020) observa que campanhas de conscientização, promovidas por órgãos governamentais e ONGs, visam informar os consumidores sobre seus direitos e orientá-los a tomar decisões mais seguras e conscientes. Consumidores bem-informados são menos propensos a cair em armadilhas contratuais, reduzindo os casos de abusos no mercado de crédito.

Instituições como o IDEC e o Banco Central oferecem canais específicos para denúncias, facilitando o processo para que os consumidores possam registrar práticas abusivas. Esses canais permitem que as autoridades identifiquem padrões de abuso e implementem ações corretivas. Campilongo (2019) enfatiza que a criação de canais seguros e confiáveis para denúncias é essencial para proteger o consumidor, pois aumenta a capacidade do sistema de detectar irregularidades e punir as instituições que adotam práticas abusivas.

No campo institucional, destacam-se também as normas criadas pelo Conselho Nacional de Previdência Social (CNPS), que limitam o número de operações de crédito consignado e o valor das parcelas descontadas diretamente da folha de pagamento dos aposentados. Essa medida busca evitar o comprometimento excessivo da renda dos consumidores e garantir uma margem mínima para o custeio de suas necessidades básicas (Lima, 2021). O limite para o desconto das parcelas é de até 35% da renda do consumidor, abrangendo todos os empréstimos consignados, o que contribui para prevenir o superendividamento e o risco de inadimplência.

Além da proteção legal e institucional, é essencial considerar o impacto da hipervulnerabilidade financeira na qualidade de vida dos consumidores idosos. Martins (2021)

discute como o superendividamento afeta a saúde mental dos idosos, causando estresse, ansiedade e até depressão, já que o comprometimento excessivo da renda pode levar à privação de necessidades básicas e ao isolamento social. O comprometimento significativo da aposentadoria em contratos de crédito sem segurança e transparência impacta diretamente o princípio da dignidade humana, protegido pela Constituição e pelo CDC. Gomes (2018) observa que a dignidade do idoso está profundamente relacionada à capacidade de usufruir de sua renda de forma plena, sem pressões externas que comprometam sua subsistência.

É fundamental compreender que o consumidor ocupa uma posição de vulnerabilidade na relação de consumo, sendo a parte mais fraca frente ao fornecedor. Por essa razão, deve ser protegido contra práticas abusivas, como publicidades enganosas que induzem ao erro, comprometendo sua liberdade de escolha. A formação da vontade do consumidor deve ser sempre consciente, afastando qualquer risco de fraude ou manipulação. Nesse contexto, é imprescindível observar os princípios fundamentais que norteiam as relações de consumo, com especial atenção à dignidade da pessoa humana. Quando se trata do consumidor idoso, essa necessidade de proteção é ainda mais evidente, dado o aumento de sua fragilidade física, emocional e, muitas vezes, cognitiva.

Tanto as instituições financeiras quanto o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), ao atuarem como partes em relações de consumo envolvendo idosos, têm o dever de agir com transparência e boa-fé, evitando práticas obscuras ou ocultação de informações essenciais. Por exemplo, o envio de produtos ou a realização de empréstimos sem o consentimento prévio do idoso configura uma prática abusiva, vedada pela legislação. É indispensável que essas entidades forneçam informações claras e acessíveis, como cartilhas e manuais detalhados, adaptados ao entendimento do público idoso. Além disso, os serviços de atendimento ao consumidor (SAC) devem ser estruturados de maneira a esclarecer dúvidas de forma eficaz e oferecer suporte diante de problemas relacionados aos produtos ou serviços contratados.

A participação do Estado nesse cenário é de extrema relevância. Cabe às autoridades fiscalizar o cumprimento dos direitos dos consumidores idosos e promover campanhas de conscientização e programas educativos. Essas ações devem informar tanto os consumidores quanto os fornecedores sobre os direitos e deveres envolvidos nas relações de consumo, fortalecendo a proteção ao idoso e promovendo a cidadania.

É igualmente importante que os idosos mantenham atenção sobre suas finanças. Infelizmente, nem todas as instituições financeiras honram os acordos firmados e, muitas vezes, aproveitam-se da fragilidade dos idosos para obter vantagens indevidas. Um exemplo comum é a realização de empréstimos não autorizados, em que valores são depositados nas contas dos

consumidores sem aviso ou consentimento. Posteriormente, parcelas desses valores começam a ser descontadas de forma automática, configurando enriquecimento ilícito. Assim, é essencial que o consumidor idoso monitore constantemente suas contas bancárias e busque auxílio imediato caso perceba movimentações financeiras não autorizadas.

Caso o idoso identifique que está sendo lesado por empréstimos ou cobranças indevidas, é crucial procurar os órgãos de proteção ao consumidor, como o Procon, para registrar uma reclamação formal. Se o problema não for resolvido de maneira administrativa, o próximo passo deve ser recorrer ao Poder Judiciário para garantir a reparação dos danos sofridos. Proteger os direitos do consumidor idoso é uma responsabilidade coletiva que demanda ações integradas entre as instituições e a sociedade.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Através de estudos aprofundados, ficou evidenciado que as instituições financeiras, sem a devida autorização, realizam depósitos de créditos nas contas dos aposentados, gerando, conseqüentemente, o desconto de parcelas mensais diretamente do benefício previdenciário do idoso. Essas práticas abusivas revelam a fragilidade da proteção aos consumidores idosos, colocando-os em situação de vulnerabilidade, muitas vezes sem a capacidade de identificar ou contestar tais ações fraudulentas.

Nos capítulos analisados, foram discutidos os direitos fundamentais que garantem a proteção ao consumidor idoso, sendo destacadas as práticas abusivas cometidas pelas instituições financeiras, além do vazamento de informações por parte do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS). Também foram sugeridas estratégias para combater a violação desses direitos, com o objetivo de proporcionar uma maior conscientização e efetividade nas ações de proteção.

A pesquisa realizada permitiu compreender a realidade das práticas abusivas que envolvem tanto as instituições financeiras quanto o INSS. Foi possível identificar várias condutas que violam os direitos fundamentais do consumidor idoso, com base na Constituição Federal, no Código de Defesa do Consumidor, no Estatuto do Idoso, entre outras normas protetivas. Essas práticas abusivas violam a dignidade da pessoa humana, um dos pilares do ordenamento jurídico brasileiro.

Foi demonstrado que, quando um banco realiza o depósito de um empréstimo não solicitado, essa ação pode ser considerada uma "amostra grátis". Ou seja, quando uma instituição financeira deposita um valor na conta de um consumidor sem sua autorização expressa, isso pode ser interpretado como uma oferta indevida. Nesse contexto, caso valores sejam depositados nas contas de aposentados e pensionistas sem o devido consentimento, esses consumidores devem ficar atentos, pois os órgãos de defesa do consumidor poderão aplicar as disposições do Código de Defesa do Consumidor para responsabilizar essas instituições financeiras fraudulentas.

Embora o consumidor idoso conte com um conjunto robusto de normas protetivas, a realidade é que ele nem sempre consegue usufruir dessa proteção de forma plena, frequentemente enfrentando prejuízos e constrangimentos causados por práticas abusivas das instituições financeiras. Essa situação evidencia a necessidade de fortalecer as ações de fiscalização e conscientização, para que os direitos do consumidor idoso sejam respeitados de fato.

Por outro lado, ficou claro que o consumidor idoso deve estar atento às propagandas enganosas e outras estratégias de persuasão utilizadas por essas instituições financeiras. Eles devem buscar informações em cartilhas e materiais educativos fornecidos pelo Estado, que servem como uma central de apoio jurídico, acessíveis através dos sites dos Tribunais de Justiça de cada estado. Esses recursos são fundamentais para evitar que o idoso seja vítima de fraudes e danos financeiros.

Além disso, foi demonstrado que os órgãos de defesa do consumidor desempenham um papel crucial na proteção contra essas práticas abusivas. Entre as atividades realizadas estão: a orientação, que é o primeiro passo para garantir que o consumidor seja ouvido, podendo ocorrer por telefone, mídias sociais, palestras, publicações e até mesmo pela imprensa; o atendimento presencial ou por meio de reclamações formais protocoladas nos órgãos competentes; a conciliação, que busca resolver o conflito entre consumidor e fornecedor, mediante notificação e audiência; e a fiscalização, que apura e coíbe práticas repetitivas de lesão aos direitos do consumidor.

Caso o idoso, mesmo tomando as devidas precauções, seja vítima de práticas abusivas, como as mencionadas anteriormente, é fundamental que denuncie o ato ilegal imediatamente ao Procon. Se não houver uma solução amigável, ele deve recorrer à justiça para garantir seus direitos. O idoso é sujeito pleno de direitos e garantias fundamentais, devendo ser tratado com respeito e dignidade, com uma atenção especial às suas necessidades e vulnerabilidades.

## REFERÊNCIAS

ALVAREZ, Nelson. A hipervulnerabilidade no direito do consumidor. São Paulo: Almedina, 2017.

BARONE, Francisco Marcelo; SADER, Emir. Acesso ao crédito no Brasil: Evolução e perspectiva. Revista de Administração Pública, v 42, n. 6, p. 1248-1267, 2008. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0034-76122008000600012>.

BONETTI, Patrícia. Número de golpes de falsos empréstimos consignados cresce em 2022. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/artigos/numero-de-golpes-de-falsos-emprestimos-consignados-cresce-em-2022/1351061088>. Acesso em: 14 de dezembro de 2023.

BRASIL. CF. Constituição Federal, 1988.

BRASIL. CC. Código Civil. Lei 10.406, de 10 de janeiro de 2002.

BRASIL. CDC. Código de Defesa do Consumidor. Lei 8.078, de 8 de setembro de 1990.

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Código de Defesa do Consumidor. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8078compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078compilado.htm). Acesso em: 11. set. 2021.

BRASIL. Lei nº 8.842, de 4 de janeiro de 1994. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 4 jul. 1994. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8842.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8842.htm).

BRASIL. Lei nº 10.741, de 01 de outubro de 2003. Estatuto do Idoso. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/2003/L10.741.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/2003/L10.741.htm). Acesso em: 11. set. 2021.

BRASIL. Lei nº 10.820 de 17 de dezembro de 2003. Dispõe sobre a autorização para desconto de prestações em folha de pagamento. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/2003/L10.820.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/2003/L10.820.htm). Acesso em: 11. set. 2021.

CAMARA MUNICIPAL. Monte Negro – RS. Os riscos dos empréstimos consignados para o aposentado. Disponível em: <https://www.montenegro.rs.leg.br/institucional/noticias/em-votacao-na-camara-requerimento-sobre-o-risco-dos-consignados-para-aposentados>. Acesso em: 11. set. 2021.

COELHO, Fábio Ulhoa. Curso de direito civil, 3: contratos. 5. Ed. São Paulo: Saraiva, 2012. P. 37.

CONVENÇÃO INTERAMERICANA SOBRE A PROTEÇÃO DOS DIREITOS HUMANOS DOS IDOSOS, 9 de jun. 2015. Disponível em: <https://www.ampid.org.br/v1/wpcontent/uploads/2014/08/conven%C3%A7%C3%A3o-interamericana-sobreaprote%C3%A7%C3%A3o-dos-direitos-humanos-dos-idosos-OEA.pdf>.

CNN BRASIL. Entenda o que é phishing e como se proteger desse golpe. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/tecnologia/phishing/>. Acesso em: 17 de fevereiro de 2023.

DOLL, Johannes. O idoso no mercado financeiro: superendividamento e a atualização do CDC.

Revista Consultor Jurídico, 2019. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2019-abr-10/garantias-consumo-superendividamento-idoso-necessaria-atualizacao-cdc>. Acesso em: 25 de outubro de 2023.

ERANI, Hendhel Gazeta. Contratação digital e a indústria dos golpes: Inexistência de responsabilidade da instituição por vazamentos. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/depeso/385381/contratacao-digital-e-a-industria-dos-golpes>. Acesso em: 30 de janeiro de 2024.

FAGUNDES, Patrícia Fernanda de Albuquerque. O assédio bancário aos aposentados e a Lei Geral de Proteção de Dados. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2021-out-29/fagundes-assedio-bancario-aos-aposentados-lgpd/>. Acesso: 13 de janeiro de 2024.

FREITAS, Fernanda Lima de. A proteção do consumidor idoso no contrato de empréstimo consignado. Revista de Direito do Consumidor, v. 115, p. 33-45, 2020. Acesso em: 30 out. 2024.

FREITAS JUNIOR, Roberto Mendes de. Direitos e garantias do idoso: doutrina, jurisprudência e legislação. 2ª ed. São Paulo: Atlas, 2011.

GALVÃO, Julia. Dados do IBGE revelam que o Brasil está envelhecendo. JORNAL DA USP. 2023. Disponível em: <https://jornal.usp.br/radio-usp/dados-do-ibge-revelam-que-o-brasil-esta-envelhecendo/>. Acesso em: 25 de outubro de 2023.

GOMES, Orlando. Contratos. 30. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2018.

GOMES, Sebastião Edilson Rodrigues. Direito dos idosos: um olhar acerca das fraudes em empréstimos consignados. Revista Ibero. 2022. São Paulo.

GONÇALVES, C. R. Direito Civil Brasileiro: contratos e atos unilaterais. 14 ed. São Paulo: Saraiva, 2017.

GRINOVER, Ada Pellegrini; BENJAMIN, Antônio Herman V.; FINK, Daniel Roberto. Código Brasileiro de Defesa do Consumidor comentado pelos autores do anteprojeto. 12. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2019. Disponível em: <https://tede.pucsp.br/bitstream/handle/23864/1/Sheila%20Keiko%20Fukugauchi%20Miyazato.pdf>. Acesso em: 30 out. 2024.

IDEC. Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor. Após denúncia do Idec, INSS admite vazamento de dados de aposentados. Disponível em: <https://idec.org.br/noticia/apos-denuncia-do-idec-inss-admite-vazamento-de-dados-de-aposentados>. Acesso em: 11. set. 2021.

IDEC. Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor. Aviso sobre vazamento de dados à Procuradoria Geral da República. Disponível em: <https://idec.org.br/golpe-aposentadoria/nossa-luta>. Acesso em: 11. set. 2021.

JUSTINO, Diana. Em 2023, Procon registra aumento de 140% nas reclamações sobre empréstimos consignados. Governo de Alagoas. Disponível em: <https://alagoas.al.gov.br/noticia/em-2023-procon-registra-aumento-de-140-nas-reclamacoes-sobre-emprestimos-consignados>. Acesso em: 12 de janeiro de 2024.

LOPES, Gisele. Os limites do crédito consignado: análise à luz do CDC. Caderno de Direito

Bancário, v. 51-66, 2020.

MAMEDE, Gladston. Direito empresarial brasileiro – Tomo 4: Títulos de crédito e direito bancário. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2021. Disponível em: [https://bdjur.stj.jus.br/jspui/bitstream/2011/84809/direito\\_empresarial\\_brasileiro\\_mamede\\_13.ed.pdf](https://bdjur.stj.jus.br/jspui/bitstream/2011/84809/direito_empresarial_brasileiro_mamede_13.ed.pdf). Acesso em: 01 out. 2024.

MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIN, Antonio Herman V.; MIRAGEM, Bruno. Comentários ao Código de Defesa do Consumidor. São Paulo: RT, 2010, p. 144.

MARTINS, Carlos. Direitos dos idosos e proteção ao consumidor. Brasília: Editora Jurídica, 2020.

MENDES, Nelson. NERY, Rosa Maria de Andrade. Constituição Federal Comentada e Legislação Constitucional. São Paulo: RT, 1995.

MOREY, Lohran Reis Bernardino; AGUIAR, Lucas Alves de; GOMES, Sebastião Edilson Rodrigues. Direito dos idosos: um olhar acerca das fraudes em empréstimos consignados. Revista Ibero. 2022. São Paulo.

NERY JÚNIOR, Nelson. NERY, Rosa Maria de Andrade. Constituição Federal Comentada e Legislação Constitucional. São Paulo: RT, 1995.

SANTOS, Carlos Eduardo Gomes. A hipervulnerabilidade do idoso e o crédito consignado. Revista do Tribunal Regional Federal da 1ª Região, v. 11, p. 75-88, 2019. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/376259027\\_violencia\\_Financeira\\_a\\_hipervulnerabilidade\\_do\\_consumidor\\_idoso\\_e\\_o\\_superendividamento](https://www.researchgate.net/publication/376259027_violencia_Financeira_a_hipervulnerabilidade_do_consumidor_idoso_e_o_superendividamento). Acesso em: 30 out. 202